

令和5年10月10日

消費者被害防止ネットワーク東海とサントリーフーズ株式会社との間で
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海（以下「消費者被害防止ネットワーク東海」という。）が、サントリーフーズ株式会社（以下「サントリーフーズ」という。）に対し、同社の提供する天然水宅配サービスの「利用規約」の条項について、以下のとおり消費者契約法^(※)（以下「法」という。）に規定する不当条項に該当するとして、削除又は改定を求めた事案である。

(理由)

- ア 消費者の事情により商品を受け取れなかった場合、消費者が商品の所有権を放棄したものとみなす条項について、消費者の権利を制限するものであり、かつ、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する規定であることから、法第10条に違反して無効となる。
- イ 解約する時期にかかわらず一律の解約手数料を定める条項について、解約時期によっては平均的な損害を超える定めであることから、平均的な損害を超える部分については、法第9条第1号に違反して無効となる。
- ウ 消費者が貸与機材を返還しない場合の違約金を一律に3万円と定める条項について、解約時期によっては平均的な損害を超える定めであることから、平均的な損害を超える部分については、法第9条第1号に違反して無効となり、また、解約時期によっては発生していない損害を請求するものであり、民法の規定に比して消費者の義務を加重するものであり、かつ、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する規定であることから、法第10条に違反して無効となる。

(※) 消費者契約法

(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効等)

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、

これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しな規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

消費者被害防止ネットワーク東海は、令和4年11月22日、サントリーフーズに対する申入れを開始し、同社により申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、令和5年3月22日、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海 (法人番号 6180005007083)

3. 事業者等の氏名又は名称

サントリーフーズ株式会社 (法人番号 5010401056362)

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう (消費者契約法施行規則第14条、第28条参照)。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html